**Qualitätsstandards und automatische Entschädigungen**

Die Ahrntaler E-Werk Genossenschaft ist jährlich verpflichtet, die Qualitätsstandards in Bezug auf den Stromverteilungs- und Verkaufsdienstes auf der Website zu veröffentlichen. Bei Nichteinhaltung der von der Strombehörde festgelegten Standards wird eine Entschädigung wie folgt entrichtet:

1. Stromverteilung und Messung

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Tabelle 1 | Verbindliche Standards | Automatische Entschädigungen bei Nichteinhaltung |
| NS – Kunden | MS – Kunden | Haushalt NS | Nichthaushalt NS | MS - Kunden |
| Höchstfrist für den Voranschlag bzgl. Durchführung von Arbeiten auf NS- und MS-Leitungen | 20 Arbeitstage | 40 Arbeitstage | 35,00 € | 70,00 € | 140,00 € |
| Höchstfrist für die Durchführung einfacher Arbeiten | 15 Arbeitstage | 30 Arbeitstage | 35,00 € | 70,00 € | 140,00 € |
| Höchstfrist für die vom Kunden beantragte Einstellung der Lieferung | 5 Arbeitstage | 5 Arbeitstage | 35,00 € | 70,00 € | 140,00 € |
| Höchstfrist für die Wiederaufnahme der Lieferung nach Unterbrechung infolge Zahlungssäumigkeit | 1 Werktag | 1 Werktag | 35,00 € | 70,00 € | 140,00 € |
| Maximale Zeitspanne für die Pünktlichkeit mit dem Endkunden | 2 Stunden | 2 Stunden | 35,00 € | 70,00 € | 140,00 € |
| Höchstfrist für die Wiederherstellung der Lieferung bei Defekt Messgruppe an Arbeitstagen (08 – 18 Uhr) | 3 Stunden | - | 35,00 € | 70,00 € | - |
| Höchstfrist für die Wiederherstellung der Lieferung bei Defekt Messgruppe an Ruhe – und Arbeitstagen (18 - 08 Uhr) | 4 Stunden | - | 35,00 € | 70,00 € | - |
| Höchstfrist für Ergebnisse von Kontrollen der Messgruppe | 15 Arbeitstage | 15 Arbeitstage | 35,00 € | 70,00 € | 140,00 € |
| Höchstfrist für den Austausch der defekten Messgruppe | 15 Arbeitstage | 15 Arbeitstage | 35,00 € | 70,00 € | 140,00 € |
| Höchstfrist für Ergebnisse von Kontrollen der gelieferten Spannung auf Anfrage des Endkunden (gilt auch für Stromproduzenten) | 20 Arbeitstage | 20 Arbeitstage | 35,00 € | 70,00 € | 140,00 € |
| Höchstfrist für die Wiederherstellung des Wertes lt. Norm der gelieferten Spannung (gilt auch für Stromproduzenten | 50 Arbeitstage | 50 Arbeitstage | 35,00 € | 70,00 € | 140,00 € |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Tabelle 2 | NS – Kunden | MS – Kunden |
| Mindestprozentsatz der Gesuche zur Durchführung komplexer Arbeiten, die innerhalb der Höchstfrist von 60 Arbeitstagen realisiert werden | 85 % | 90 % |
| Mindestprozentsatz der begründeten Antworten auf schriftliche Beschwerden oder auf schriftliche Anfragen um Auskünfte in Bezug auf den Stromverteilungs – und Messungsdienst, die innerhalb von maximal 20 Arbeitstagen bereit liegen müssen; gilt auch für Stromproduzenten | 90 % | 95 % |

1. Stromverkauf

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Tabelle 3 | Verbindliche Qualitätsstandards | Grundwert automatische Entschädigungen |
| Höchstfrist für begründete Antworten auf schriftliche Beschwerden; Zuständigkeitsbereich des Verkäufers | 40 Kalendertage |  € 30,00 |
| Höchstfrist für die Berichtigung der Fakturierung | 90 Kalendertage | € 30,00 |
| Höchstfrist für die Berichtigung einer doppelten Fakturierung | 20 Kalendertage | € 30,00 |

Der Grundwert erhöht sich proportional zur Verspätung und zwar wie folgt:

1. Erfolgt die Durchführung über dem vorgegebenen Standard aber innerhalb dem Doppelten der Zeit, wird der Grundwert von € 30,00 ausbezahlt.
2. Erfolgt die Durchführung über dem Doppelten aber innerhalb der Dreifachen Zeit, so wird die Auszahlung des Grundwertes verdoppelt, also € 60,00.
3. Wird der vorgesehene Standard um das Dreifache der Zeit überschritten, so erhöht sich der Grundwert um das Dreifache, also € 90,00.

Die Entschädigung muss mit der nächst möglichen Fakturierung dem Endkunden gutgeschrieben werden. Dies muss innerhalb einer Frist von 8 Monaten erfolgen.

Die Ahrntaler E-Werk Genossenschaft hat im Jahr 2013 folgende Standards erreicht bzw. eingehalten:

1) Stromverteilung – und Messung

|  |  |
| --- | --- |
| Tabelle 1 + Tabelle 2 | Automatische Entschädigungen bei Nichteinhaltung |
| Haushalt NS | Nichthaushalt NS | MS – Kunden |
|  | Zu 100 % erfüllt | Zu 100 % erfüllt | Zu 100 % erfüllt |

2) Stromverkauf

|  |  |
| --- | --- |
| Tabelle 3 | Verbindliche Qualitätsstandards |
|  | Zu 100 % erfüllt |